

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI TERHADAP PELAYANAN
PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

Adistya Dikky Setyawan
0713015020/FE/AK

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2011**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan limpahan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu prasyarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR”**.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, maka akan sangat sulit bagi penulis untuk dapat menyusun skripsi ini. Sehubungan dengan hal itu, maka dalam kesempatan istimewa ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kelancaran penulisan skripsi baik berupa dukungan, doa, maupun bimbingan yang telah diberikan.

Atas terwujudnya skripsi ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Drs. Ec. Rahman Amrullah Suwaidi, MS., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, SE. MSi., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Endah Susilowati, MSi., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi.
6. Bapak dan Ibu serta staf pengajar Fakultas Ekonomi khususnya Program Studi Akuntansi yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan serta wawasan yang cukup sehingga penulis mampu menyelesaikan kegiatan akademik sampai dengan menyusun skripsi sebagai tugas akhir studi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Biro Admik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bantuan dalam perolehan data yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku ayah Agung Basuki dan Bunda Yayuk Sulistiyani dan adik-adikku Lucas Yoga Pradysta dan Agnes Oktavia yang telah memberikan doa dan semangat moril maupun materil.
9. Semua pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap, penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Pendidikan	16
2.2.1.1 Pengertian Pendidikan	16
2.2.2. Jasa	17
2.2.2.1. Pengertian Jasa	17
2.2.2.2. Kategori Bauran Jasa	18
2.2.2.3. Karakteristik Jasa	19
2.2.2.4. Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi	22
2.2.2.5. Klasifikasi Jasa	23
2.2.3. Kualitas	25
2.2.3.1. Pengertian Kualitas	25
2.2.3.2. Karakteristik Kualitas Jasa	26
2.2.4. Mahasiswa	32
2.2.4.1. Pengertian Mahasiswa	32

2.2.4.2. Ciri-ciri Mahasiswa	33
2.2.5. Akuntansi	33
2.2.5.1. Pengertian Akuntansi	33
2.2.5.2. Pengertian Akuntansi Keperilakuan	34
2.2.5.3. Pengertian Akuntansi dalam Ruang Lingkup Akuntansi Keperilakuan	35
2.2.6. Keandalan (<i>Reliability</i>)	37
2.2.7. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	37
2.2.8. Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
2.2.9. Empati (<i>Empathy</i>)	39
2.2.10. Kepuasan	40
2.2.10.1. Pengertian Kepuasan	40
2.2.10.2. Teori Yang Membahas Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.3. Kerangka Pikir	45
2.4. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.1.1. Definisi Operasional	47
3.1.2. Pengukuran Variabel	49
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	51
3.3. Teknik Pengumpulan Data	52

3.3.1. Jenis Data	52
3.3.2. Sumber Data	53
3.3.3. Pengumpulan Data	53
3.4. Uji Kualitas Data	54
3.4.1. Uji Validitas	54
3.4.2. Uji Reliabilitas	54
3.4.3. Uji Normalitas	55
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	55
3.5.1. Uji Asumsi Klasik	55
3.5.2. Teknik Analisis Regresi Linear Berganda	58
3.5.3. Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	63
4.1.1. Sejarah Umum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur	63
4.1.2. Falsafah, Visi, Misi dan Tujuan	64
4.1.2.1. Falsafah	64
4.1.2.2. Visi	64
4.1.2.3. Misi	65
4.1.2.4. Tujuan	65
4.1.3. Riwayat Progdi Akuntansi	66
4.1.3.1. Visi Progdi Akuntansi	67
4.1.3.2. Misi Progdi Akuntansi	67

4.1.3.3. Tujuan Progdi Akuntansi	67
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	68
4.2.1. <i>Reliability</i> (X_1)	68
4.2.2. <i>Responsiveness</i> (X_2)	69
4.2.3. <i>Assurance</i> (X_3)	70
4.2.4. <i>Empathy</i> (X_4)	71
4.2.5. Kepuasan (Y)	73
4.3. Uji Kualitas Data	73
4.3.1. Uji Validitas	73
4.3.1.1. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_1)	74
4.3.1.2. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2)	76
4.3.1.3. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_3)	77
4.3.1.4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> (X_4)	78
4.3.1.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)	78
4.3.2. Uji Reliabilitas	79
4.3.3. Uji Normalitas	80
4.4. Analisis Regresi Linear Berganda	85
4.4.1. Asumsi Klasik	85
4.4.2. Persamaan Regresi Linear Berganda	87
4.4.3. Uji F	89
4.4.4. Uji t	90
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	91

4.5.1. Implikasi Penelitian	95
4.5.2. Perbedaan Hasil Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	95
4.5.3. Keterbatasan Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Rekapitulasi Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Pada Variabel <i>Reliability</i>	68
Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Pada Variabel <i>Responsiveness</i>	69
Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi Pada Variabel <i>Assurance</i>	71
Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Pada Variabel <i>Empathy</i>	72
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Pada Variabel Kepuasan	73
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (X_1) Putaran Ke-1	74
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (X_1) Putaran Ke-2	75
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (X_1) Putaran Ke-3	75
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (X_1) Putaran Ke-4	76
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (X_2) Putaran Ke-1	76
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (X_2) Putaran Ke-2	77
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> (X_3)	77
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> (X_4)	78
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)	79
Tabel 4.15 : Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.16 : Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.17 : Hasil Uji Normalitas Setelah Transformasi Data (Log)	81
Tabel 4.18 : Hasil Uji Normalitas Setelah Transformasi Data (Ln)	82
Tabel 4.19 : Hasil Uji Outlier	83
Tabel 4.20 : Hasil Uji Normalitas Setelah Uji Outlier	83

Tabel 4.21 : Hasil Uji Normalitas pada Residual	84
Tabel 4.22 : Hasil Uji VIF	85
Tabel 4.23 : Hasil Uji <i>Rank Spearman</i>	87
Tabel 4.24 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.25 : Hasil Uji F	89
Tabel 4.26 : Nilai R^2	90
Tabel 4.27 : Hasil Uji t	90
Tabel 4.28 : Rangkuman Penelitian Terdahulu	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3.a : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel *Reliability*
(X₁) Putaran Ke-1
- Lampiran 3.b : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel *Reliability*
(X₁) Putaran Ke-2
- Lampiran 3.c : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel *Reliability*
(X₁) Putaran Ke-3
- Lampiran 3.d : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel *Reliability*
(X₁) Putaran Ke-4
- Lampiran 4.a : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel
Responsiveness (X₂) Putaran Ke-1
- Lampiran 4.b : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel
Responsiveness (X₂) Putaran Ke-2
- Lampiran 5 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel *Assurance*
(X₃)
- Lampiran 6 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel *Empathy*
(X₄)
- Lampiran 7 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan
(Y)
- Lampiran 8 : Input Regresi Linear Berganda

- Lampiran 9.a : Output Uji Normalitas Data Awal
- Lampiran 9.b : Output Uji Normalitas Setelah Transformasi Data
- Lampiran 9.c : Output Uji Outlier
- Lampiran 9.d : Output Uji Normalitas Pada Residual
- Lampiran 10 : Output Uji Regresi Linear Berganda

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA AKUNTANSI TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

Oleh :
Adistya Dikky Setyawan

ABSTRAKSI

Perkembangan masyarakat Indonesia berjalan semakin hari semakin cepat searah dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan. Indonesia memerlukan adanya tenaga yang terampil serta ahli dalam bidangnya untuk membawa negara Indonesia semakin maju dan berkembang. Pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan yang penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pendidikan.

Variabel penelitian adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Sampel penelitian ini adalah 90 mahasiswa program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dimana jumlah sampel ini dapat diketahui dengan menggunakan rumus yang diungkapkan oleh Husein Umar, tetapi dalam uji normalitas data tidak signifikan, sehingga dilakukan droping sehingga menjadi 78 mahasiswa sebagai sampel dalam penelitian ini. Pemilihan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang diambil adalah *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya.

Kata kunci: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Pengguna Layanan Pendidikan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan masyarakat Indonesia berjalan semakin hari semakin cepat searah dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan. Indonesia memerlukan adanya tenaga yang terampil serta ahli dalam bidangnya untuk membawa negara Indonesia semakin maju dan berkembang. Pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan yang penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Umumnya masyarakat beranggapan bahwa dengan memasuki perguruan tinggi, seorang mahasiswa diharapkan dapat mempersiapkan diri untuk menyongsong kehidupannya di masa mendatang untuk meningkatkan taraf hidup ke arah yang lebih sempurna apalagi dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Di sisi lain masyarakat juga mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia.

Sekitar tahun 1960-1970 guru-guru di Indonesia di ekspor ke Malaysia untuk mengajar di negara tersebut (www.wordpress.com). Sekarang, Indonesia sebagai negara dengan jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) terbanyak di Asia Tenggara, termasuk negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang rendah. Kualitas mutu pendidikan yang

rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan negara-negara lain. Berdasarkan data *the global competitiveness report 2010-2011, world economic forum*, Indonesia berada di peringkat 44, jauh di bawah Malaysia yang menempati peringkat 26. Bahkan sangat jauh di bawah Singapura yang berada di peringkat 3. (www.pikiran-rakyat.com)

Hal ini tentunya Indonesia akan terus melakukan pembenahan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Alasan penulis mengambil objek penelitian di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur karena penulis bagian dari program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sampai saat ini berstatus sebagai mahasiswa aktif. Alasan yang kedua, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selama ini masih terdapat keluhan atau rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, dengan demikian diharapkan

adanya upaya pembenahan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia oleh program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dengan cara perbaikan pelayanan pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan *output* yang bermutu sehingga membawa Indonesia semakin maju dan berkembang.

Surabaya adalah salah satu kota pendidikan di Indonesia yang tercatat pada tahun 2010 dengan 84 perguruan tingginya, yang sampai saat ini menjadi kota pilihan calon mahasiswa. Sebagai salah satu institusi pendidikan dengan 833 mahasiswa program studi akuntansi berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik (Admik) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur hingga tahun ajaran 2010/2011. Didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya dan sarana ruangan yang memadai dengan ruang praktek yang lengkap dan nyaman, ruang kelas yang bersih serta lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh mahasiswa. Dalam hal ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam mewujudkan komitmen tersebut, masih terus menerus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Namun bukan hal mudah untuk mewujudkan komitmen tersebut, masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki oleh Universitas Pembangunan

Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menyajikan layanan pendidikan kepada penggunanya.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan sebelum menentukan judul dalam penelitian ini, masih terdapat mahasiswa program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur mengalami ketidakpuasan layanan pendidikan yang diinginkan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Berikut adalah hasil kuisioner yang telah disebar kepada 20 mahasiswa program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur secara acak hingga tahun ajaran 2010/2011, dapat disajikan dalam tabel di bawah ini :

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Keandalan (<i>reliability</i>) meliputi pengalaman dan pengetahuan pengajar, ketepatan waktu, kedisiplinan waktu, administrasi keuangan yang mudah, dan layanan pendidikan yang baik (5 item pernyataan)	3 0.15%	27 1.35%	41 2.05%	28 1.4%	1 0.05%
2.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) meliputi pengajar dalam membantu proses belajar, melayani dengan cepat dan akurat, informasi yang mudah dimengerti, dan kesigapan dalam pelayanan pendidikan (4 item pernyataan)	2 0.1%	15 0.75%	44 2.2%	18 0.9%	1 0.05%
3.	Jaminan (<i>assurance</i>) meliputi penyampaian materi mata kuliah, penguasaan dosen akan materi mata kuliah, profesional dalam melayani mahasiswa, dan peralatan pendidikan berfungsi dengan baik (4 item pernyataan)	3 0.15%	18 0.9%	42 2.1%	15 0.75%	2 0.1%

4.	Empati (<i>empathy</i>) meliputi petugas/karyawan bersikap ramah dan memberikan perhatian tulus terhadap keluhan mahasiswa secara rata tanpa memandang status sosial (2 item pernyataan)	3 0.15%	9 0.45%	16 0.8%	11 0.55%	1 0.05%
5.	Kepuasan meliputi tenaga pendidik UPN “Veteran” Jawa Timur dalam memberikan layanan pendidikan dan kualitas layanan pendidikan yang diberikan (2 item pernyataan)	3 0.15%	13 0.65%	19 0.95%	3 0.15%	2 0.1%

Sumber : Diolah penulis

Keterangan :

SS : Sangat Setuju, S : Setuju, RR : Ragu-ragu, TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan tabel keandalan (*reliability*), meliputi pengalaman dan pengetahuan pengajar, ketepatan waktu, kedisiplinan waktu, administrasi keuangan yang mudah, dan layanan pendidikan yang baik, terlihat bahwa 0,15% mahasiswa merasa sangat setuju, 1,35% merasa setuju, merasa ragu-ragu terdapat 2,05% mahasiswa, 1,4 mahasiswa merasa tidak setuju, dan 0,05 merasa sangat tidak setuju. Nilai tertinggi terdapat 2,05% merasa ragu-ragu. Anggapan penulis hal tersebut dapat menimbulkan menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan atas keandalan (*reliability*), yang meliputi pengalaman dan pengetahuan pengajar, ketepatan waktu, kedisiplinan waktu, administrasi keuangan yang mudah, dan layanan pendidikan yang baik di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berdasarkan tabel daya tanggap (*responsiveness*), meliputi pengajar dalam membantu proses belajar, melayani dengan cepat dan akurat, informasi yang mudah dimengerti, dan kesigapan dalam pelayanan pendidikan, mahasiswa merasa sangat setuju terdapat 0,1%, merasa setuju 0,75%, terdapat 2,2% ragu-ragu, terdapat 0,9% tidak setuju, dan 0,05 mahasiswa merasa sangat tidak setuju. Nilai tertinggi terdapat 2,2% merasa ragu-ragu. Anggapan penulis hal tersebut dapat menimbulkan menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan atas daya tanggap (*responsiveness*), yang meliputi pengajar dalam membantu proses belajar, melayani dengan cepat dan akurat, informasi yang mudah dimengerti, dan kesigapan dalam pelayanan pendidikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berdasarkan tabel jaminan (*assurance*), meliputi penyampaian materi mata kuliah, penguasaan dosen akan materi mata kuliah, profesional dalam melayani mahasiswa, dan peralatan pendidikan berfungsi dengan baik, terlihat 0,15% mahasiswa merasa sangat setuju, terdapat 0,9% setuju, merasa ragu-ragu 2,1%, dan 0,75% mahasiswa merasa tidak setuju, dan 0,1 merasa sangat tidak setuju. Nilai tertinggi terdapat 2,1% merasa ragu-ragu. Anggapan penulis hal tersebut dapat menimbulkan menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan atas jaminan (*assurance*), yang meliputi penyampaian materi mata kuliah, penguasaan dosen akan materi mata kuliah, profesional dalam melayani mahasiswa,

dan peralatan pendidikan berfungsi dengan baik di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berdasarkan tabel empati (*empathy*), meliputi petugas/ karyawan bersikap ramah dan memberikan perhatian tulus terhadap keluhan mahasiswa secara rata tanpa memandang status sosial, mahasiswa merasa sangat setuju sebanyak 0,15%, merasa setuju 0,45%, terdapat 0,8% ragu-ragu, merasa tidak setuju 0,55%, dan terdapat 0,05% mahasiswa merasa sangat tidak setuju. Nilai tertinggi terdapat 0,8% merasa ragu-ragu. Anggapan penulis hal tersebut dapat menimbulkan menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan atas empati (*empathy*), yang meliputi petugas/ karyawan bersikap ramah dan memberikan perhatian tulus terhadap keluhan mahasiswa secara rata tanpa memandang status sosial di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berdasarkan tabel kepuasan, meliputi tenaga pendidik UPN “Veteran” Jawa Timur dalam memberikan layanan pendidikan dan kualitas layanan pendidikan yang diberikan, terdapat 0,15% mahasiswa merasa sangat setuju, 0,65% merasa setuju, merasa ragu-ragu terdapat 0,95%, terdapat 0,15% mahasiswa merasa tidak setuju, dan 0,1 merasa sangat tidak setuju. Nilai tertinggi terdapat 0,95% merasa ragu-ragu. Anggapan penulis hal tersebut dapat menimbulkan menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan, yang meliputi tenaga pendidik UPN “Veteran” Jawa Timur dalam memberikan layanan pendidikan dan kualitas layanan

pendidikan yang diberikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam menghadapi persoalan tersebut diatas maka Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur perlu segera melakukan pembenahan atau perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang bermutu bagi pengguna. Karena dengan menyajikan layanan pendidikan yang bermutu, tentunya akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas serta memberi kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang yang disajikan di atas, penting untuk mengadakan penelitian tentang pelayanan pendidikan, karena dengan pencapaiannya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pemakai/ mahasiswa. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

Apakah terdapat pengaruh antara kualitas jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas jasa layanan pendidikan terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di program studi Akuntansi dipandang dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi pengajar dan karyawan Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk memperbaiki pelayanan dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.

3. Bagi mahasiswa Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan salah satu media aspirasi mahasiswa atas pelayanan pendidikan di Program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.